Preguntas licitación

1. Con respecto al volumen de llamadas se estiman de 500 a 2000 llamadas diarias: ¿cuentan con indicadores por rango horario de llamadas promedio? Esto nos permitirá conocer el comportamiento de las mismas y las necesidades de recursos según tramo horario para definir el alcance real del servicio en términos operativos.

**No aplica.**

1. En cuanto a ofrecer los c.v.  Del personal o staff a cargo de la operación en sus funciones de liderazgo, calidad, capacitación, command center y demás.  El personal abocado a la campaña de atención para el brou debe pertenecer a la empresa con anterioridad o es posible  contratar personal adicional capacitado para el servicio una vez adjudicado y allí presentar  la información que corresponda?

**Es posible contratar, aunque uno de los puntos que se valoran es la estabilidad en el personal ocupado.**

1. Es posible incluir en la propuesta que el espacio físico dedicado a la operación del brou  sea arrendado en otra dirección física, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos de infraestructura y personal dedicado exclusivamente?

**Es posible.**

1. ¿les consultamos si cuentan con un reporte histórico de tráfico de llamadas con apertura por día?

**No aplica**

1. ¿cuentan con una apertura por hora?

**No aplica**

1. ¿cuál es el tmo de las llamadas?

**A los efectos del dimensionamiento, 3:00 m**

1. ¿qué porcentaje del total de las llamadas son resueltas por el servicio que solicitan en el presente pliego**?**

**La resolución de las llamadas es del 100 % ya sea por gestión o derivación del cliente.**

1. ¿qué porcentaje de las llamadas son derivadas al centro de contacto brou?

**En el presente no hay derivación, ya que el Centro de Contacto BROU es quien recibe el total de llamadas. Estimamos, a los efectos del dimensionamiento entre 15 y 20%** .

1. ¿qué porcentaje de las llamadas abandonadas tienen actualmente?

**El objetivo es atención del 80% de las llamadas en 40 seg, con un abandono inferior al 5%.**

1. ¿qué porcentaje de llamadas y que porcentaje de correos electrónicos se reciben actualmente?

**50 % y 50%**

1. ¿cuál es el tmo de respuesta de los correos electrónicos?

**A los efectos del dimensionamiento: 1:40 m.**

1. ¿según los datos históricos, que porcentaje de los correos recibidos son calificados con criticidad alta, media y baja?

**20% criticidad alta, 22% media y 58% baja.**

1. ¿cuál es el criterio para definir como “resuelto” un correo electrónico?

**Correo por estado terminado por operador en genesys.**

1. ¿con cuanta anticipación el brou le comunicará al proveedor los cambios en la dotación y en las condiciones del servicio?

**Se contará con un mínimo de 10 días hábiles.**

1. ¿cuál es el tiempo que se considera (1 minuto, 10 minutos o 1 hora) para que, la interrupción del servicio configure el descuento total de la facturación mensual?

**De acuerdo a la memoria descriptiva, numeral 7 CLAUSULAS POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO se establece que “ante cada incumplimiento o cumplimiento parcial en cualquiera de los niveles de servicio o plazos especificados en el presente pliego, el Banco podrá aplicar una multa equivalente al 5% del monto correspondiente a la facturación mensual.” (hasta un máximo de 30% del monto del contrato)**

**En relación a los tiempos están establecidos en numeral 5 NIVEL DE SERVICIO:**

**Eventos de criticidad alta: 24 horas**

**Eventos de criticidad media: 3 jornadas hábiles**

**Eventos de criticidad baja: 6 jornadas hábiles.**

**Se exigirá plan de contingencia – explicitaciones en documento a confeccionar con adjudicatarios**

1. Les solicitamos que nos detallen, que condiciones configuran la detención del servicio. ¿si es continúa recibiendo correos electrónicos, pero no llamadas o viceversa, se considera detención?

**La detención en un solo canal, se considerará cumplimiento parcial, y podrá aplicarse la multa del 5% del monto total de la facturación.**

**Dependiendo la asignación de canal a responder se considerará detención del servicio la imposibilidad de dar respuesta por el canal adjudicado.**

1. ¿cuál es el cronograma de pagos del brou?

**No aplica**

1. ¿les consultamos si es posible implementar una herramienta de business intelligence (power bi) sobre el sistema de genesys, para la generación de los reportes solicitados? ¿dónde están alojados esos datos?

**No es posible.**

1. En relación a la formación de agentes, ¿solamente hay que realizar las capacitaciones en los casos que ingresen nuevos agentes, o se espera que haya algún plan de entrenamiento de habilidades periódico?

**Se espera que haya capacitaciones de ingreso y nivelación, a efectos de cumplir con los estándares de calidad establecidos**

1. ¿se espera algún control de calidad en particular en relación a los correos electrónicos?

**Se realizará análisis de calidad en las respuestas de correo electrónico. De todas formas se trabaja mayormente en base a plantillas de respuesta.**

1. ¿cuáles con las condiciones de las quejas que mencionan en el capítulo de cobertura del servicio?

**Se computarán las quejas que haga el cliente por el servicio brindado por el adjudicatario por las vías habituales que se reciben este tipo de casos.**

1. ¿con cuanta anticipación se prevé comunicar el pasaje de la atención en días y horarios laborales al esquema 7x24? ¿tienen prevista una fecha para dicha migración?

**No se tiene prevista la fecha de inicio de la jornada completa, pero se informará con la antelación necesaria para adaptar los servicios.**

1. ¿tienen el mismo peso en el comparativo de precio entre las diferentes propuestas, la cotización de 7x24 y la cotización de horario de 10 a 19 de lunes a viernes? ¿o se va a realizar un comparativo separado por la cotización de 7x24?

**Si, tienen el mismo precio.**

1. ¿es posible que se adjudique a una empresa el régimen 7x24 y a otra el régimen de 10 a 19hs en días laborables?

**Es posible.**

1. ¿a qué hacen referencia específicamente en el punto 10.2, con que los gastos que genere la gestión de los clientes correrán por cuenta de la adjudicataria?

**Ver pliego**

 **“Los precios cotizados deberán incluir todos** los gastos que cubran la prestación del servicio en el lugar establecido en el presente pliego.

**No se pagarán gastos por fuera de los precios cotizados.**

1. ¿el concepto de, resultado de la gestión: resuelto, abarca todo contacto que no haya que derivarlo nuevamente al banco, para finalizar la gestión?

**Correo por estado terminado por operador en genesys.**

1. En el capítulo de facturación, donde se hace referencia a la definición de la nueva campaña, les consultamos: ¿que se considera como nueva campaña? ¿es una campaña de contactos entrantes?

**Se puede definir como nuevo producto o servicio por el cual informar, que genere demanda puntual y superior a los promedios históricos (ejemplo, campaña de préstamos a pasivos en diciembre)**

1. ¿cómo comisionamos cuando la no resolución es por causas ajenas a la gestión del operador? Ej. Error en el sistema/proceso. Falta de capacitación ante la consulta, etc.

**De acuerdo al pliego se pagará un 20% por llamada derivada**

1. ¿qué tasa de éxito/eficiencia se tiene actualmente sobre las consultas en llamadas entrantes?

**No aplica.**

1. ¿tiempo de operación promedio por llamada entrante?

**A los efectos del dimensionamiento, 3:00 m**

1. ¿tiempo de operación promedio por correo electrónico?

**A los efectos del dimensionamiento: 1:40 m.**

1. ¿cual es la proporción correo / entrantes en % (un promedio)?

 **50 % y 50%**

1. ¿la cantidad de llamadas entrantes tendrá un tope?

**Si. El tope son 2000 contactos entrantes por día, para todos los canales.**

**Ver punto 1 de las condiciones del pliego del servicio**

1. ¿La cantidad de llamadas entrantes será distribuida bajo algún criterio?

**Se distribuirá de acuerdo al sistema acd y enviará llamada al agente libre hace más tiempo.**

1. ¿la cantidad de llamadas y correos asignados contempla la capacidad que tiene el proveedor?

**Si, de acuerdo a la cantidad de operadores disponibles se distribuirá la demanda.**

1. ¿la medición de quejas tendrá verificación de la veracidad de la queja?

**Se realizará mediante control de calidad (escuchas)**

1. ¿se dará toda la información y respaldo por parte del banco para la resolución de los reclamos o consultas?

**El Banco brindará la información necesaria dentro de la política de seguridad.**

1. ¿Cómo comisionamos cuando la No Resolución es por causas ajenas a la gestión del operador? Ej. error en el sistema/proceso. Falta de capacitación ante la consulta, etc.

**De acuerdo al pliego se pagará un 20% por llamada derivada**

1. ¿Qué tasa de éxito/eficiencia  se tiene actualmente sobre las consultas en llamadas entrantes?

**No aplica**

1. ¿Tiempo de operación promedio por llamada entrante?

**A los efectos del dimensionamiento, 3:00 m**

1. ¿Tiempo de operación promedio por correo electrónico?

**A los efectos del dimensionamiento: 1:40 m.**

1. ¿Cuál es la proporción Correo / entrantes en % (un promedio)?

**Ver respuesta 10**

1. ¿La cantidad de llamadas entrantes tendrá un tope?

**Ver respuesta 33**

1. ¿La cantidad de llamadas entrantes será distribuida bajo algún criterio?

**Ver respuesta 34.**

1. ¿La cantidad de llamadas y correos asignados contempla la capacidad que tiene el proveedor?

**Ver respuesta 35**

1. ¿La medición de quejas tendrá verificación de la veracidad de la queja?

**Ver respuesta 36**

1. ¿Se dará toda la información y respaldo por parte del Banco para la resolución de los reclamos o consultas?

**Ver respuesta 37**

**48-** ¿Podrían indicar el tráfico, curva y TMO de llamadas/correos de un año hacia atrás?

**No aplica**

**49-** Las llamadas que se derivan al centro BROU se cobran diferente, podrían indicarnos que % de llamadas fueron derivadas a CENTRO DE CONTACTO BROU de un año hacia atrás?

**Ver respuesta 8-**

**50-** "En caso de interrupción o detención del servicio por cualquier causa imputable al proveedor, no se conformará factura correspondiente al mes en que se verificó dicha interrupción, sin que esto dé derecho al proveedor contratado a compensación o indemnización de especie alguna". Esto es independiente de la duración de la interrupción? Ejemplo: si una interrupción dura 10 minutos de un solo día, ese mes no se factura?

**Ver respuestas 15 y 16-**

**51**- Plantel especializado en la oferta? Es solo los CV de los supervisores o incluye también a todos los agentes?

**Incluye a todos.**

**52**- La tipificación/motivo de las llamadas se incluye en Génesis o debe ser realizado en un CRM del proveedor?

**Se incluye en Genesys.**

**53-** Si bien se usan sistemas del BROU la guarda de las llamadas indican que corresponde al proveedor. Esto es así, podrían ampliar?

**Al utilizar Genesys del BROU, la guarda corresponde al Banco.**